

7 мая Банк России ответил на вопрос о применении Федерального закона от 4 августа 2023 года № 442-ФЗ об изменении порядка рассмотрения финансовыми организациями обращений граждан

— Если на официальном сайте финансовой организации и в ее внутренних документах указаны разные адреса электронной почты/почтовые адреса для приема обращений, какой адрес имеет преимущество?

Федеральный закон № 442-ФЗ не устанавливает преимущество адресов, указанных в документах и на сайте финансовой организации, и не устанавливает требования к их идентичности.

Заявитель может воспользоваться любым из доступных ему источников информации и по своему усмотрению определить адрес финансовой организации, по которому им будет направлено обращение. Представляется, что заявитель, имеющий договорные отношения с финансовой организацией, может использовать указанный в договоре адрес для коммуникации с финансовой организацией, в отсутствие договорных отношений — адрес электронной почты, указанный на сайте.

Википедия страхования